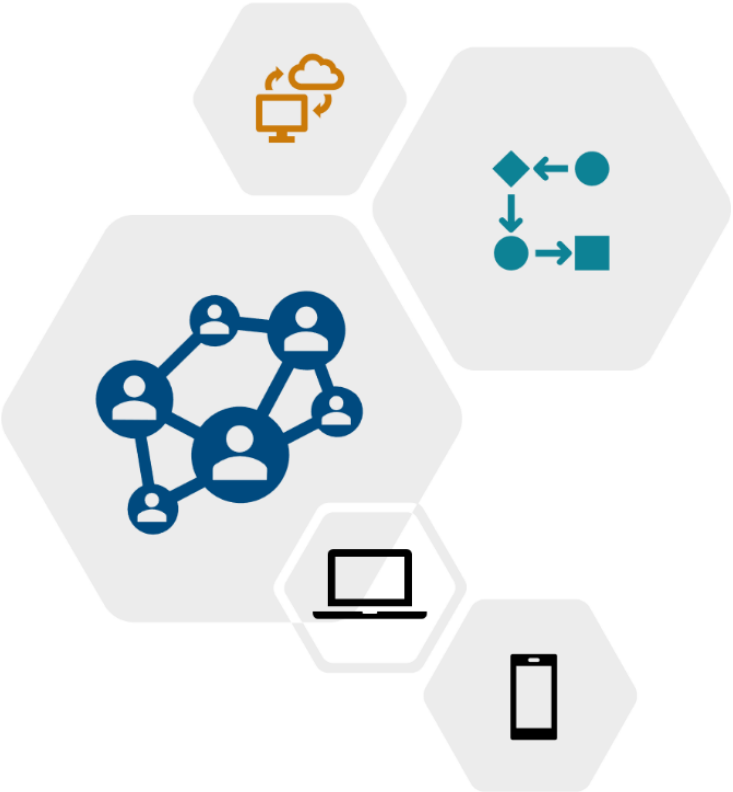


BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

QUẢN LÝ QUY TRÌNH NGHIỆP VỤ

OFFICE - WORK - ONLINE

Vuthao®
SOFTWARE SOLUTIONS

Mục lục

VT BPM - Quản lý quy trình nghiệp vụ 2
I. Giới thiệu 2
II. Tổng quan 3
III. Chức năng/ Đặc trưng chính 6
I. Đối với người quản trị Quy trình 6
1. Tạo Quy trình chỉ trong 5 bước 6
2. Thiết lập luồng quy trình phê duyệt thay đổi theo bảng hạn mức chi phí 10
3. Thiết lập Email Notifications 11
4. Quản lý Cơ cấu tổ chức - Organization Structure 12
II. Đối với người dùng - End Users 12
1. Tiện ích 12
2. Khởi tạo Quy trình 14
3. Theo dõi quá trình phê duyệt 15
4. Quản lý công việc – Task Management 15
5. Ủy quyền 16
6. Thu hồi - Recall 16
III. Đối với Lãnh đạo, Điều hành 16
IV. Khách hàng của chúng tôi 17
V. Bảng giá Sản phẩm – dịch vụ ..... **Error! Bookmark not defined.**

DO NOT COPY

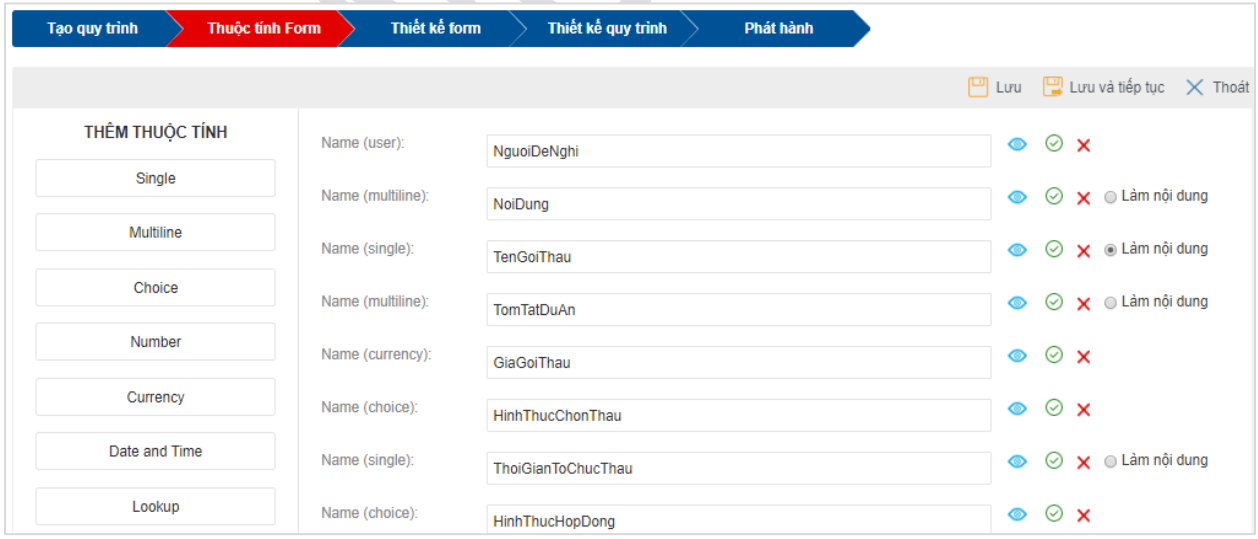
VT BPM - Quản lý quy trình nghiệp vụ

I. Giới thiệu

Quản lý quy trình nghiệp vụ (Business Process Management - BPM) là một lĩnh vực trong hoạt động quản lý doanh nghiệp với trọng tâm là cải thiện hiệu suất doanh nghiệp với phương pháp quản lý và tối ưu hóa các quy trình nghiệp vụ trong doanh nghiệp.

Quản lý quy trình nghiệp vụ (Business Process Management - BPM) là một phương pháp được thiết kế để cải thiện các quy trình nghiệp vụ thông qua sự kết hợp của công nghệ và nghiệp vụ, là một mô hình làm việc kết hợp giữa các bộ phận kinh doanh, nghiệp vụ và công nghệ thông tin cùng nỗ lực để làm cho các quy trình nghiệp vụ hiệu quả và tối ưu hơn.

Hệ thống phần mềm **VT BPM - Quản lý quy trình nghiệp vụ (Business Process Management)** giúp các tổ chức, doanh nghiệp triển khai Quản lý quy trình nghiệp vụ (BPM) để cải thiện năng suất, hiệu quả làm việc nhân viên, tăng chất lượng dịch vụ khách hàng và đạt được mục tiêu giảm chi phí, tăng lợi nhuận.



Phân hệ **VT BPM - Quản lý quy trình** cung cấp bộ công cụ đầy đủ giúp tổ chức, doanh nghiệp:

NOT COPY

- Công cụ thiết kế Biểu mẫu điện tử (e-form) động, trực quan dễ sử dụng.
- Tạo quy trình nghiệp vụ trực quan, dễ dàng - từ đơn giản cho đến thật phức tạp với phân công xử lý động, thiết lập luồng đi tới và trả về, thời hạn xử lý và tự động chuyển luồng xử lý dựa vào các quy tắc logic.
- Khả năng quản lý phiên bản của quy trình, hỗ trợ dễ dàng kiểm tra thử nghiệm. Cho phép công bố thành phiên bản chính thức trực tuyến, không làm gián đoạn hoạt động của hệ thống.
- Tích hợp trên cả nền tảng web và mobile cho phép làm việc mọi nơi, mọi lúc.
- Giám sát tức thời các thông tin quá trình xử lý của từng quy trình nghiệp vụ, của từng bộ phận và cá nhân, giúp đo lường hiệu suất, phát hiện các điểm tắc nghẽn trong khi thực thi quy trình.
- Xem và phân tích các báo cáo thống kê chi tiết để tìm ra các cơ hội và nguy cơ tiềm tàng để cải thiện quy trình nghiệp vụ, từ đó được giảm chi phí.

II. Tổng quan

Phân hệ VT BPM - Quản lý quy trình cung cấp các khả năng sau.

Dễ sử dụng và mở rộng

- Giao diện web cho phép truy cập mọi lúc, mọi nơi.
- Hỗ trợ các trình duyệt phổ biến IE, Firefox, Chrome, Safari; các máy tính bảng phổ biến.
- Có khả năng tự động co giãn kích thước màn hình giao diện ứng dụng theo kích thước màn hình của các thiết bị với kỹ thuật Responsive web design.

Dễ dàng mở rộng đáp ứng nhu cầu sử dụng cho tổ chức lớn và cực lớn.

Phiếu yêu cầu - Request form

Phiếu yêu cầu thiết kế bằng công cụ trực quan, dễ sử dụng, và cực kỳ thuận tiện.

- Cho phép dễ dàng thiết kế Phiếu yêu cầu với gaio diện song ngữ (Anh Việt)
- Hỗ trợ biểu mẫu dạng Master/Details.
- Thiết lập quyền truy cập (permission) trên từng field.

DO NOT COPY

Kết hợp với tài liệu - Integrating Documents

Hỗ trợ gắn thêm nhiều file đính kèm tại mỗi bước của quy trình.

Cho phép thiết lập danh mục tài liệu phải đính kèm

Thiết lập Quy trình nghiệp vụ trực quan

Thiết lập quy trình dễ dàng trong và không làm gián đoạn hoạt động của hệ thống. Khi tạo hoặc hiệu chỉnh và công bố quy trình mới, BPM sẽ tự áp dụng phiên bản mới khi người dùng khởi tạo quy trình.

Cung cấp công cụ thiết kế workflow với giao diện đồ họa, trực quan.

Cung cấp khả năng quản lý phiên bản quy trình, phân loại, cấp quyền khởi tạo, quy tắc phân công, luồng đi tới, luồng trả về, SLA, nhắc việc email, nhãn nút xử lý và thiết lập điều kiện rẽ nhánh căn cứ trên các quy tắc logic đã thiết lập sẵn.

Phân công Người xử lý

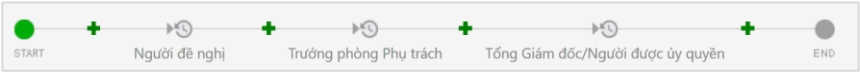
Hỗ trợ khai báo xử lý tại mỗi bước theo cá nhân, nhóm, vai trò, chức danh.

Khả năng thiết kế phân công động, xác định và phân công người xử lý tại bước tiếp theo dựa vào thông tin của người xử lý ở bước hiện tại. Ví dụ, người xử lý ở bước kế tiếp sẽ là Quản lý trực tiếp của người xử lý ở bước hiện tại.

Khi vận hành, ghi nhận thông tin xử lý theo tài khoản cá nhân đang xử lý.

Mô hình luồng quy trình công việc

Cung cấp khả năng rất dễ dàng và linh động để tạo và thiết lập tại từng bước của luồng quy trình. Một quy trình làm việc, kinh doanh có thể gồm nhiều bước (không hạn chế số bước). Tại mỗi bước có thể gồm một hoặc nhiều người xử lý song song hoặc tuần tự hoặc là kết quả một số quy tắc đã thiết lập sẵn.

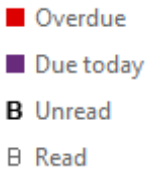


DO NOT COPY

Quản lý công việc – Task Management

Cung cấp **Danh sách việc cần xử lý** – **To do List**, tập hợp các nhiệm vụ từ các quy trình khác nhau vào một nơi duy nhất, giúp người dùng dễ dàng nhận và xử lý công việc.

Hỗ trợ tìm kiếm và lọc các công việc theo các tiêu chí tự thiết lập.



Biểu thị tình trạng nhiệm vụ - Tasks Status Indicators

Hiển thị trực quan màu mô tả tình trạng của nhiệm vụ được giao, giúp chú ý ngay các việc cần xử lý và các việc đang vi phạm thời gian cam kết xử lý.

Thông báo email - Email Notifications

Gửi email Thông báo nhắc khi có việc được phân công. Hằng ngày sẽ gửi mail cảnh báo các việc tới hạn và quá hạn.

Mỗi email nhắc việc tại mỗi bước có Chủ đề (Subject) và nội dung khác nhau.

Dashboard và Báo cáo

Cung cấp Management dashboard để đo lường hiệu suất.

Nhận thức và kiểm soát tức thì để nhanh chóng nhận diện các cơ hội cũng như điểm tắc nghẽn trong quy trình.

System Requirements

SharePoint Foundation 2013 hoặc SharePoint Server 2013. Hỗ trợ triển khai với Microsoft Azure

Hỗ trợ Mobile Application

Làm việc tiện lợi, mọi lúc, mọi nơi.

DO NOT COPY

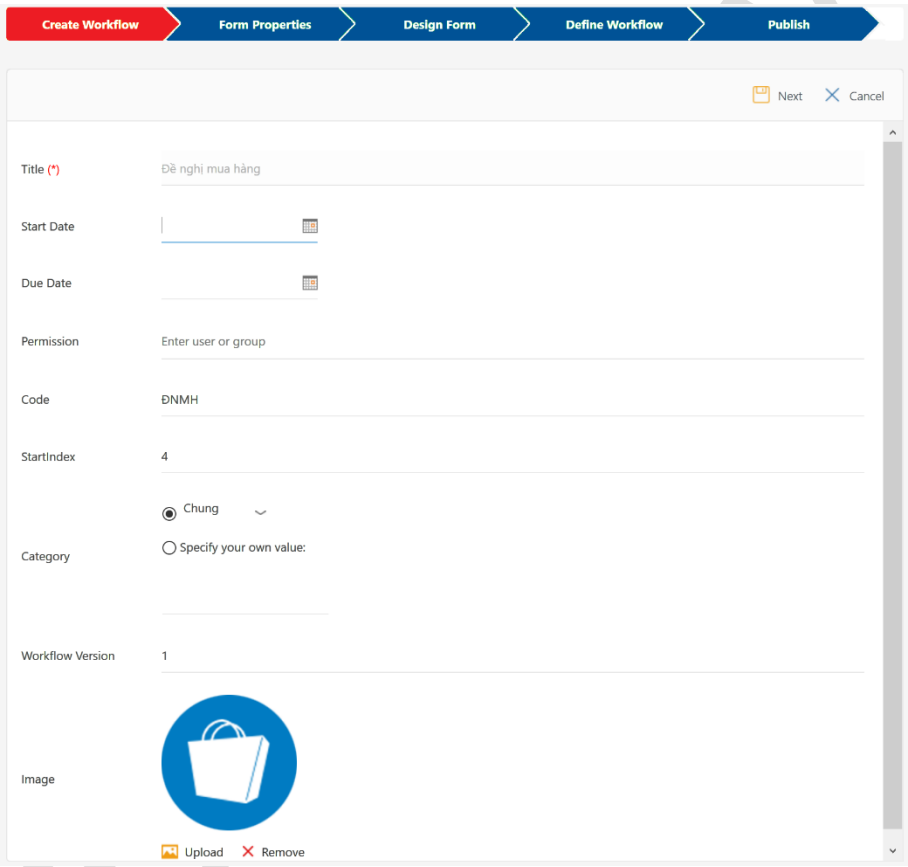
III. Chức năng/ Đặc trưng chính

I. Đối với người quản trị Quy trình

1. Tạo Quy trình chỉ trong 5 bước

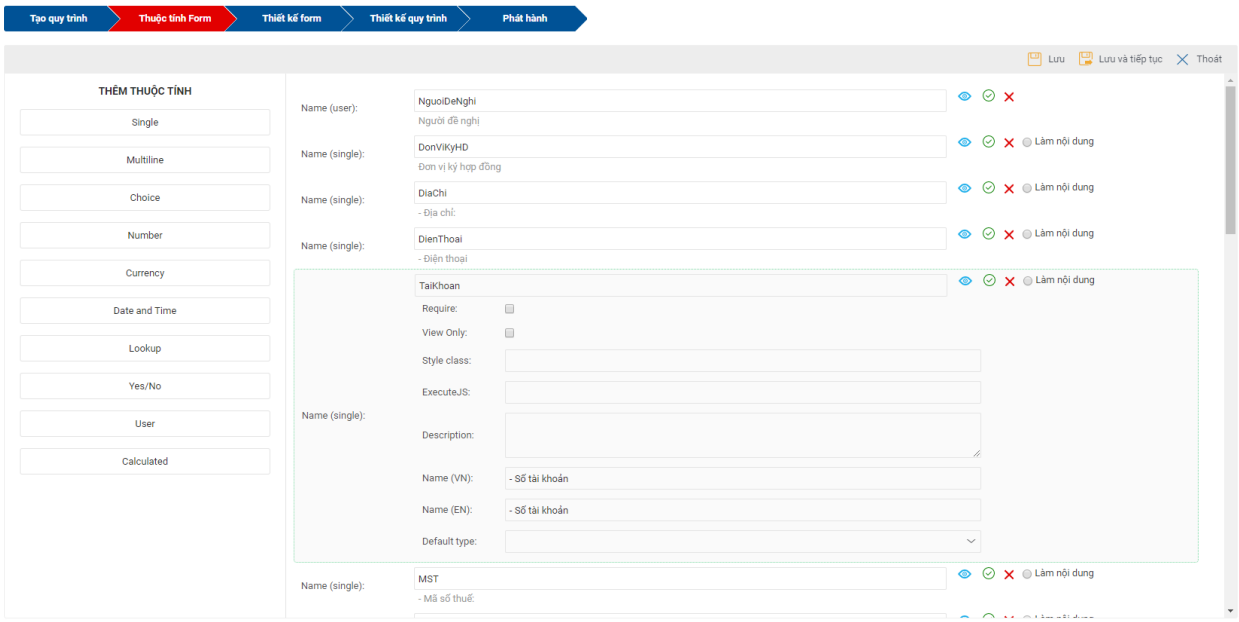
Bước 1. Tạo Quy trình

Khai báo mới 01 Quy trình



Bước 2. Thiết lập danh sách trường thông tin (field) dùng trong biểu mẫu

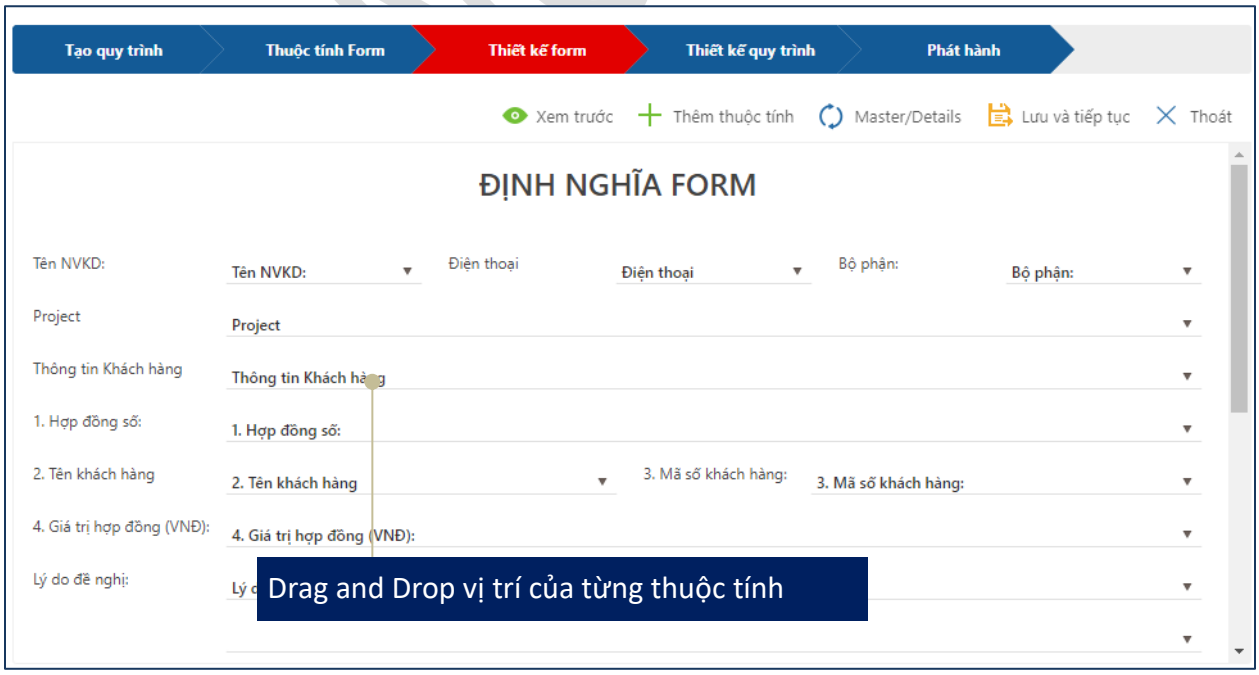
Thêm các Trường thông tin với kiểu dữ liệu tương ứng.



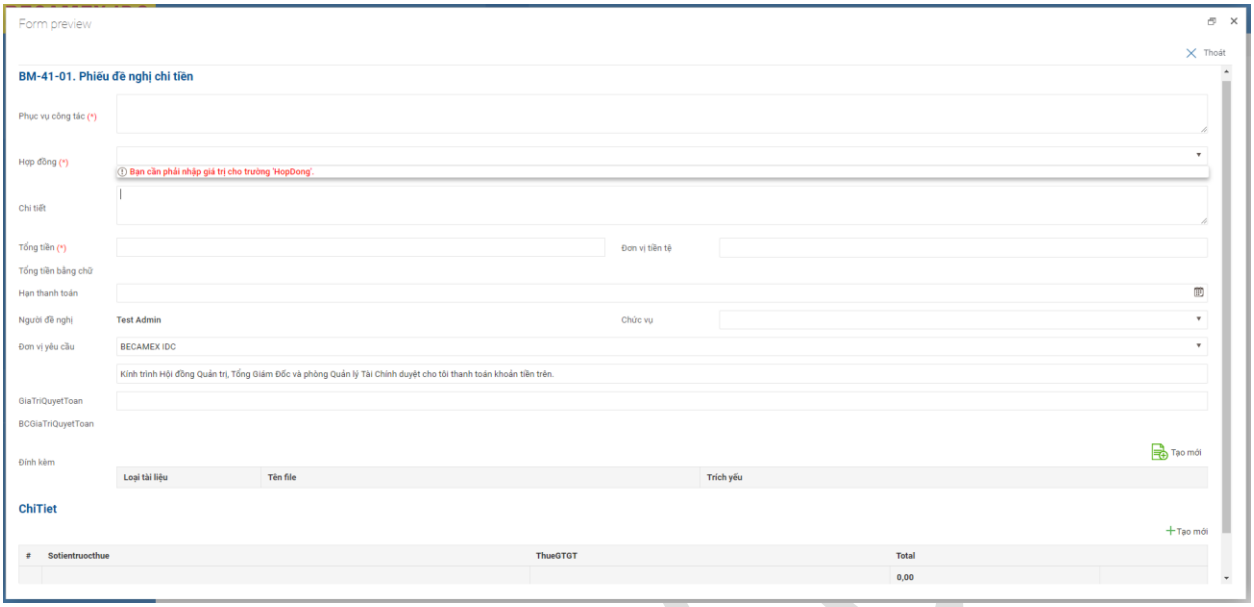
Bước 3. Thiết kế biểu mẫu (e-form)

Cung cấp công cụ trực quan, dễ dàng thiết kế biểu mẫu điện tử mà không cần có kỹ năng chuyên sâu về CNTT.

- Hỗ trợ thiết kế song ngữ
- Hỗ trợ thiết kế dạng Master/ Detail
- Cung cấp khả năng **Xem trước** biểu mẫu điện tử.

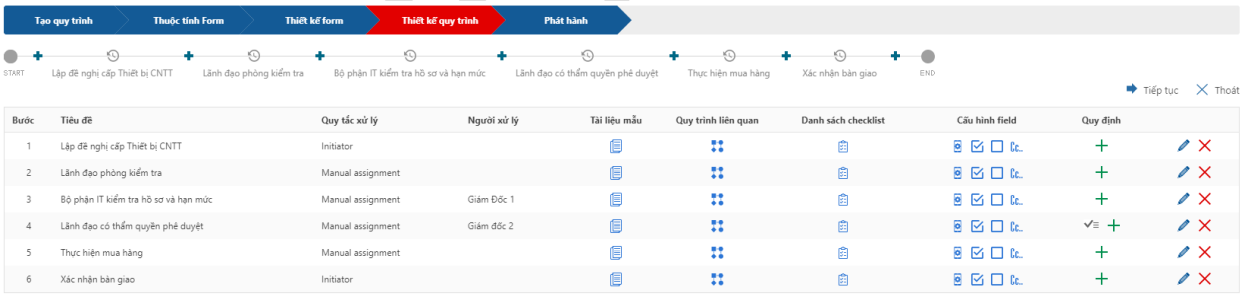


Xem trước biểu mẫu trong khi thiết kế.



Bước 4. Thiết kế Quy trình phê duyệt

Cung cấp công cụ đồ họa, trực quan để thiết kế quy trình làm việc, kinh doanh. Quy trình có thể là quy trình phê duyệt đơn giản cho tới các quy trình thật phức tạp gồm nhiều bước, nhiều tình trạng và quy tắc.



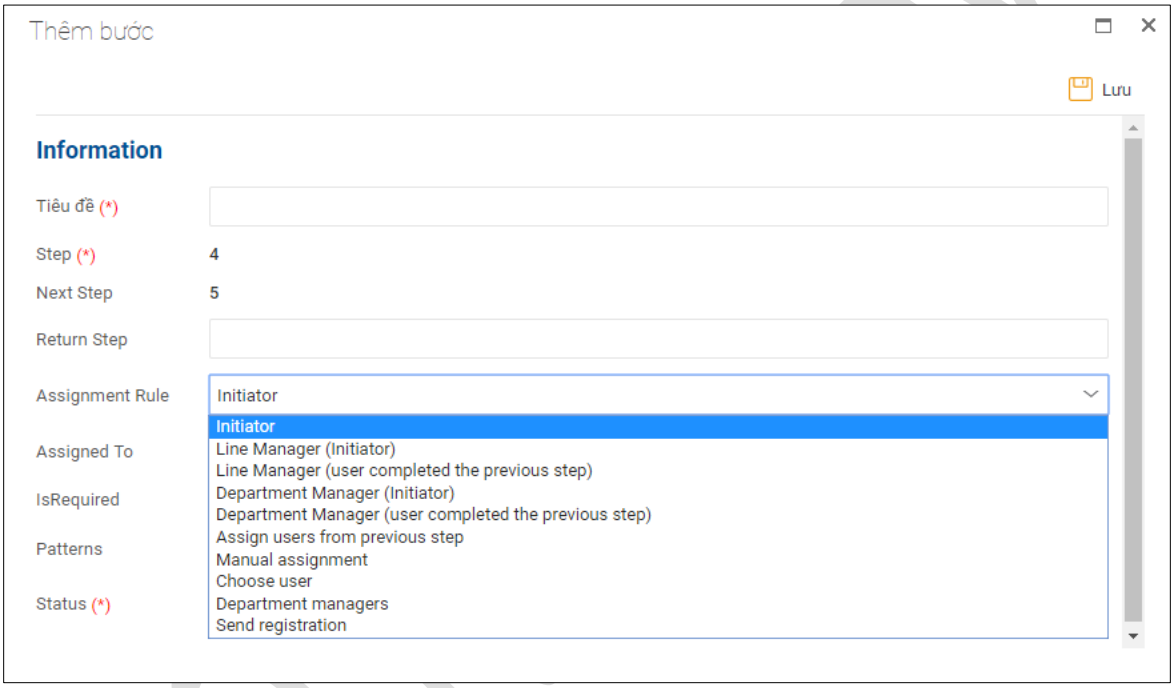
Người tham gia quy trình (Workflow participants)

Người tham gia quy trình (Workflow participant) là cá nhân hay nhóm được phân công thực hiện tại từng bước trong quy trình.

Phân hệ BPM của Vũ Thảo cung cấp khả năng phân công cực kỳ linh động với các **Assignment rule** sau.

1. Initiator.
2. Line Manager (Initiator).

3. Department Manager (Initiator).
4. Line Manager (user completed the previous step).
5. Department Manager (user completed the previous step).
6. Assign users from previous step.
7. Manual assignment.
8. Choose user.
9. Department Managers
10. Send registration



Quy tắc vận hành (Rules)

Cung cấp khả năng cho phép người dùng dễ dàng tạo và quản lý các quy tắc vận hành logic của quy trình (business rules) mà không cần có kỹ năng chuyên sâu về CNTT.

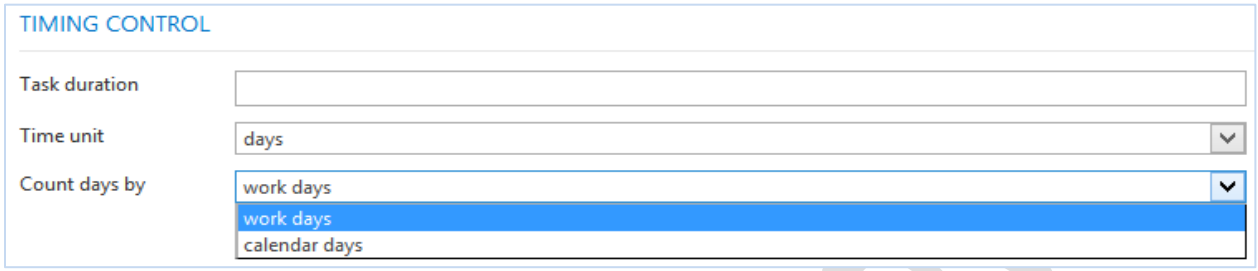
Hỗ trợ tạo các quy tắc thật mạnh mẽ và độ phức tạp cao, có thể phản ánh được các quy tắc, quy định rất đa dạng trong thực tế.

Thiết lập thời hạn cam kết xử lý tại mỗi bước

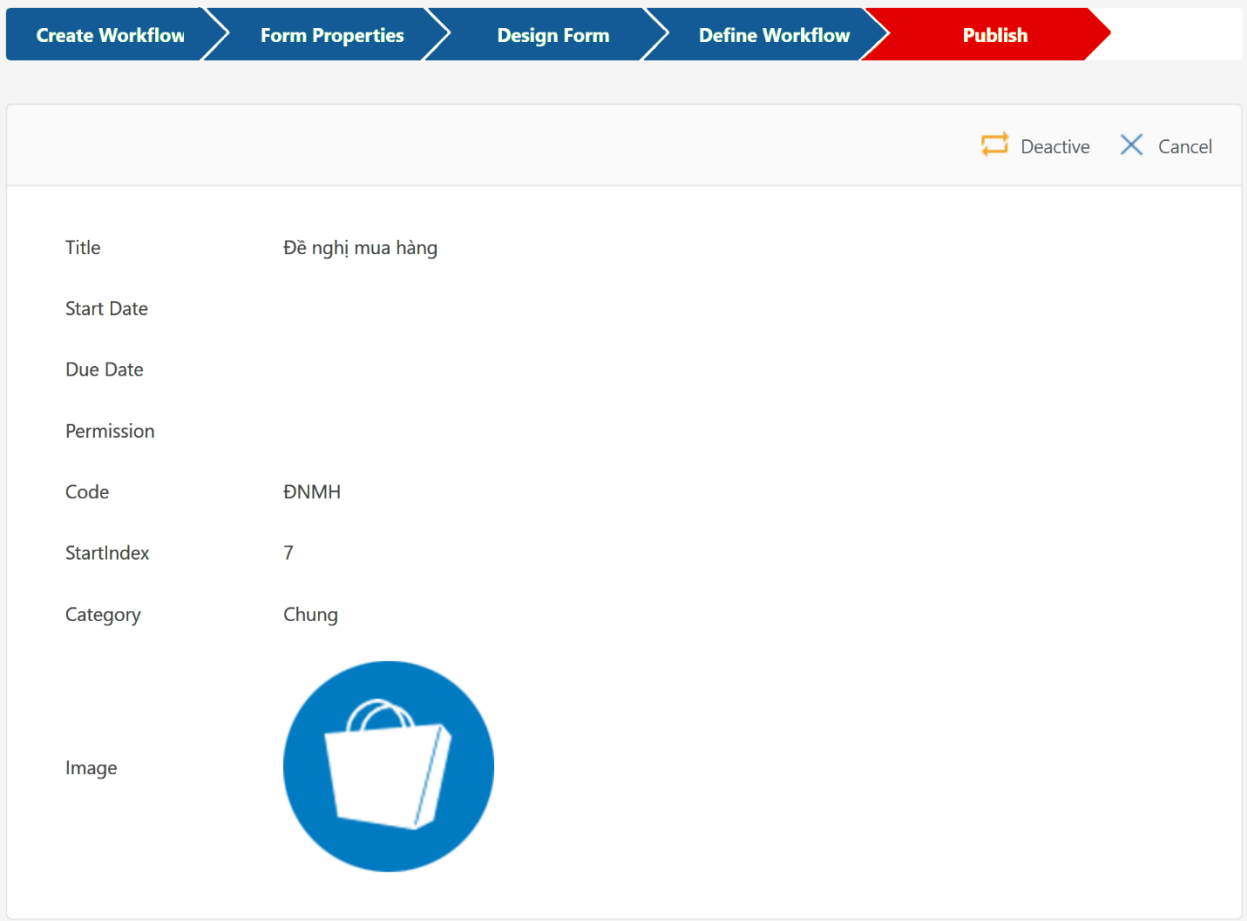
Hỗ trợ thiết lập số ngày tại mỗi bước trong quy trình làm việc để ấn định thời hạn tối đa cam kết xử lý.

Cho phép thiết lập theo **calendar days** hoặc **work days** để tính toán hạn hoàn tất. Work days sẽ tính theo lịch làm việc đã thiết lập và trừ thêm các ngày lễ tết.

-



Bước 5. Công bố cho người dùng sử dụng



2. Thiết lập luồng quy trình phê duyệt thay đổi theo bảng hạn mức chi phí

Cung cấp khả năng Thiết lập luồng quy trình phê duyệt thay đổi theo bảng hạn mức chi phí

Project Title: CAPEX							
Workflow Title: Đề nghị duyệt giá mua hàng							
User: Giám đốc 1							
Giám đốc 1	0	<=	Y	<=	40,000,000	HY Factory	
User: Giám đốc 2							
Giám đốc 2	0	<=	Y	<=	100,000,000	HCM Factory	
Giám đốc 2	0	<=	Y	<=	100,000,000	Purchasing	
Giám đốc 2	50,000,000	<	Y	<=	100,000,000	HY Factory	
Workflow Title: Đề nghị mua hàng							
User: Giám đốc 1							
Giám đốc 1	0	<=	Y	<=	50,000,000	HY Factory	
Giám đốc 1	0	<=	Y	<=	20,000	Administration	
User: Giám đốc 2							

3. Thiết lập Email Notifications

Cung cấp khả năng thiết kế nội dung mẫu để gửi mail.

Cung cấp khả năng sử dụng các mẫu nội dung email để gửi mail nhắc việc tại mỗi bước trong quy trình.

- Tự động gửi email thông báo khi người dùng được phân công một việc mới.
- Gửi email định kỳ hằng ngày để thông báo các việc quan trọng và các nhiệm vụ trễ hạn.
- Nội dung email sẽ dùng mẫu đã thiết kế cộng với các giá trị thông số được thay thế trong khi vận hành chương trình.

Kính gửi Anh/Chị,

Anh/Chị vừa nhận được yêu cầu phân xử lý văn bản đến số 0266HS với thông tin như sau:

- Trích yếu: Kiểm tra Hội sở đến ngày 18/12/2014 lần 07
- Cơ quan gửi: 1.1.1
- Loại văn bản: Giấy đi đường
- Ngày trên văn bản: 18/12/2014

Trân trọng,

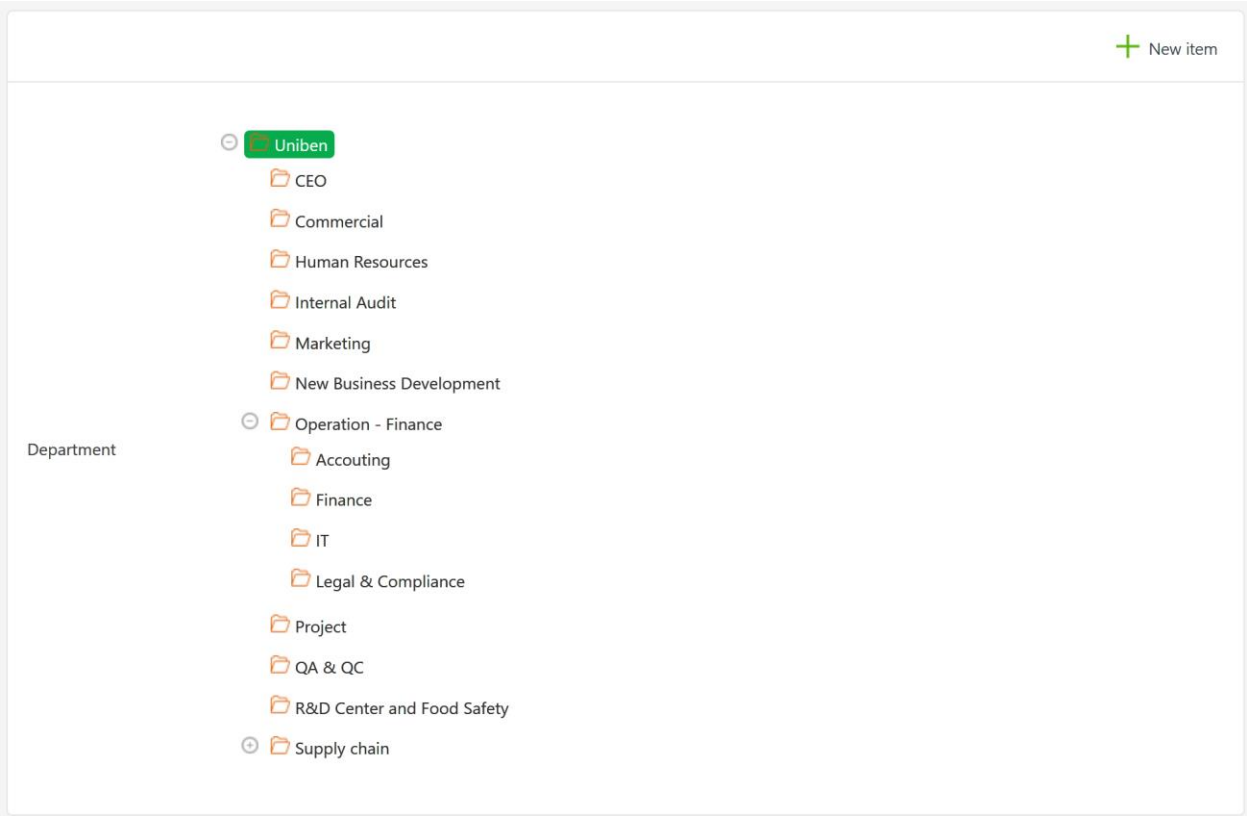
Hệ thống Văn phòng Điện tử - eOffice

TECHCOMBANK
Tel: +84 4 3944 6368
Fax: +84 4 3944 6395
Address: Tầng 18 Tòa nhà Techcombank, 191 Bà Triệu, Quận Hai Bà Trưng, Hà Nội, Việt Nam.
Web: https://www.techcombank.com.vn

4. Quản lý Cơ cấu tổ chức - Organization Structure

Cung cấp công cụ quản trị cơ cấu tổ chức thật trực quan. Hỗ trợ thiết lập Trưởng bộ phận để sử dụng trong công cụ Thiết kế Quy trình làm việc.

Hỗ trợ khai báo người dùng để thiết lập tự động phân công theo Assignment rule.

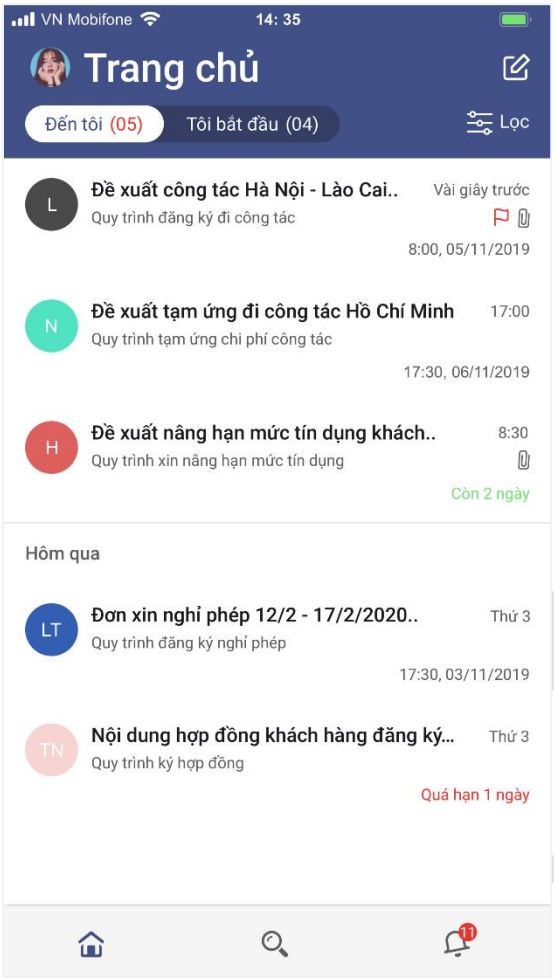


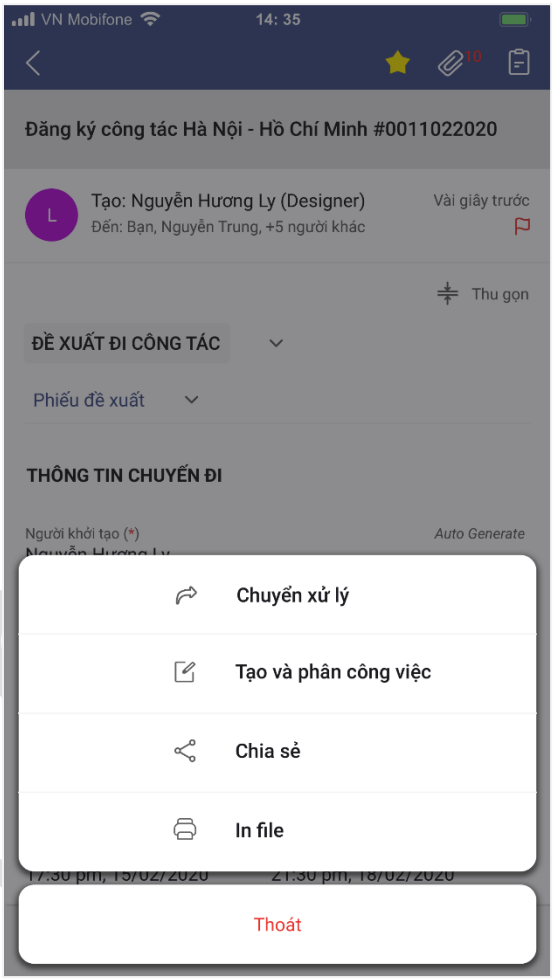
II. Đối với người dùng - End Users

1. Tiện ích

1. Hỗ trợ mobile app

Làm việc mọi lúc, mọi nơi, dễ dàng, nhanh chóng và hiệu quả cao với Mobile application.





2. Giao diện sử dụng song ngữ

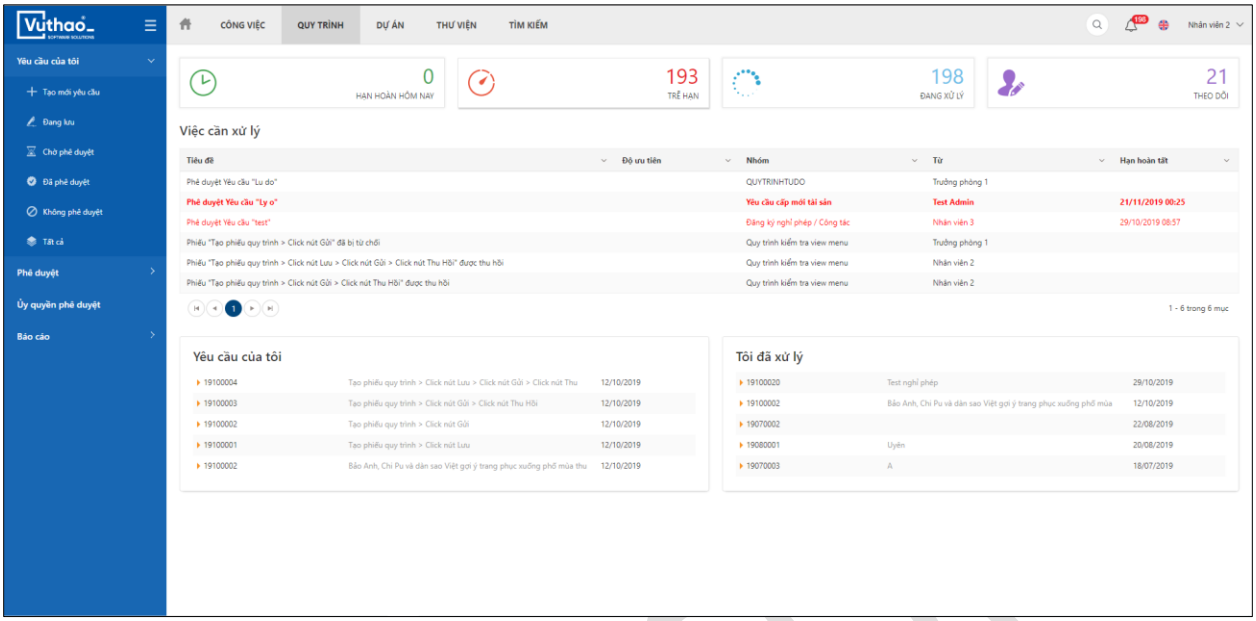
Hỗ trợ hiển thị đa ngôn ngữ, cho phép từng người dùng cấu hình ngôn ngữ hiển thị (Tiếng Việt/ English) cho riêng mình.

3. Danh sách việc cần xử lý (To-do list)

Trên Thanh công cụ, nút 12 luôn hiển thị trong tất cả màn hình làm việc của các phân hệ ứng dụng, cung cấp chức năng:

Thông báo cho người dùng số lượng việc cần xử lý.

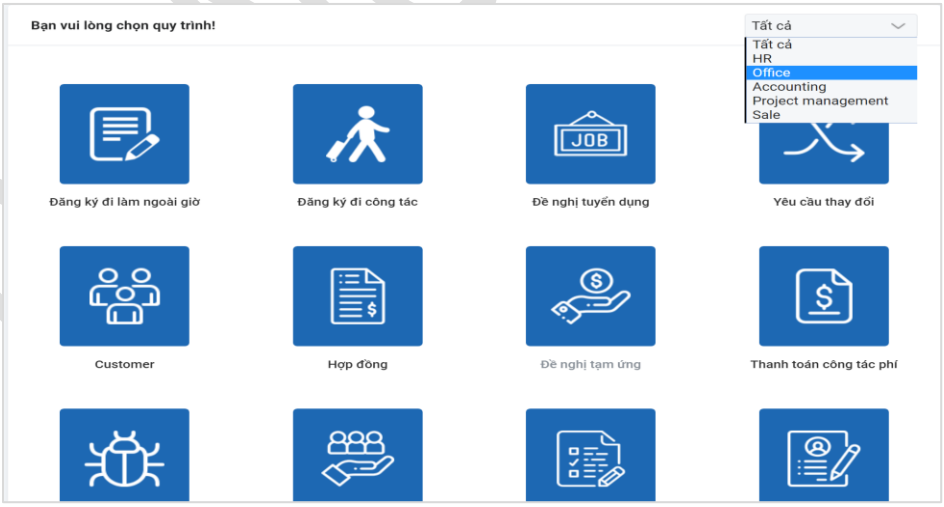
Bấm vào nút 12, sẽ duyệt ngay tới màn hình **Danh sách việc cần xử lý** để xử lý công việc.



2. Khởi tạo Quy trình

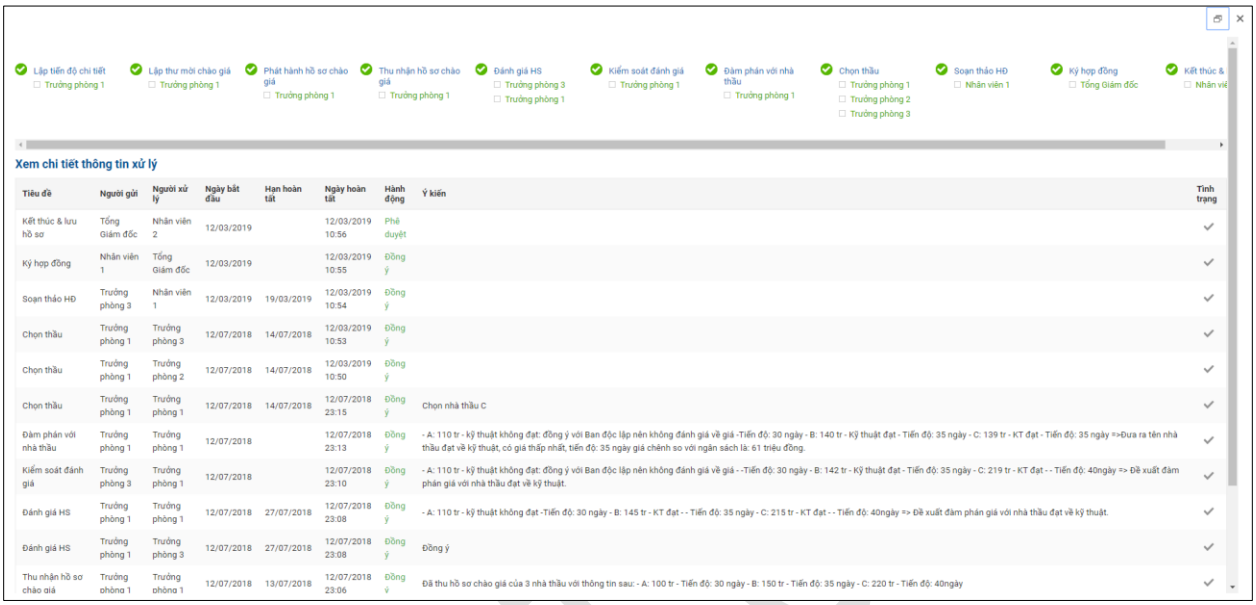
Người dùng dễ dàng khởi tạo một quy trình trình chỉ trong một cái nhấp chuột. Người dùng chỉ thấy các quy trình được phép sử dụng mà thôi.

- Nhóm yêu cầu theo lĩnh vực
- Phân quyền theo từng quy trình, ai có quyền mới nhìn thấy và tạo được yêu cầu.
- Dễ dàng thực hiện, nhanh chóng



3. Theo dõi quá trình phê duyệt

Người dùng dễ dàng theo dõi quá trình phê duyệt. Hệ thống cũng gửi email thông báo khi yêu cầu được phê duyệt hoặc từ chối.

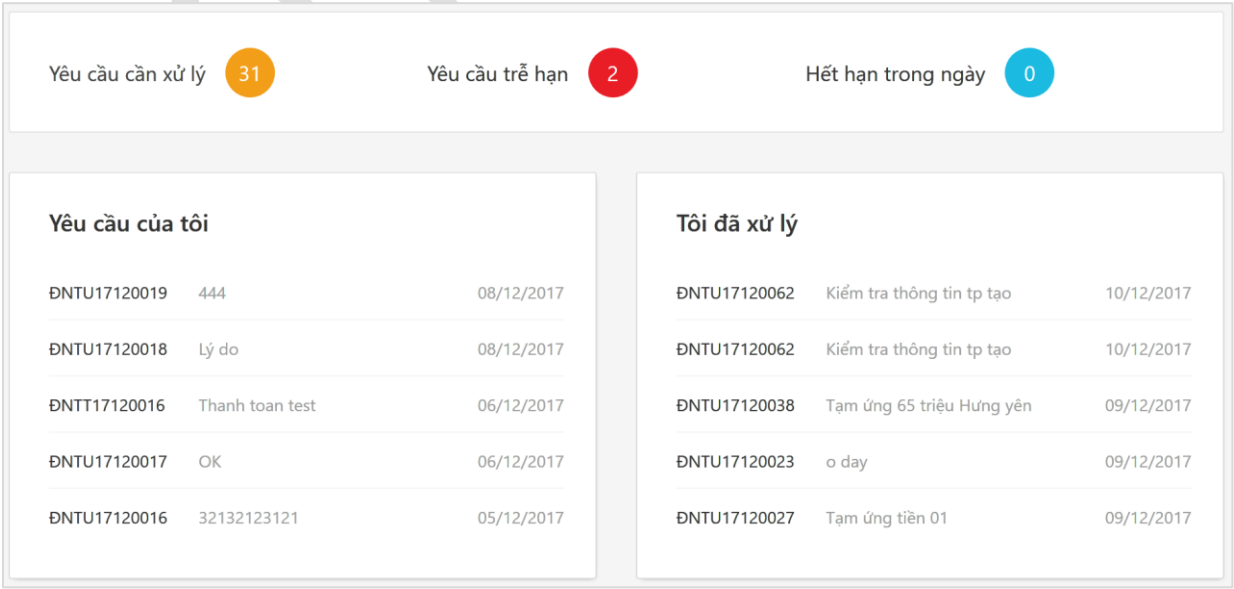


Tiêu đề	Người gửi	Người xử lý	Ngày bắt đầu	Hạn hoàn tất	Ngày hoàn tất	Hành động	Ý kiến	Tình trạng
Kết thúc & lưu hồ sơ	Tổng Giám đốc	Nhân viên 2	12/03/2019		12/03/2019 10:56	Phê duyệt		✓
Ký hợp đồng	Nhân viên 1	Tổng Giám đốc	12/03/2019		12/03/2019 10:55	Đồng ý		✓
Soạn thảo HĐ	Trưởng phòng 3	Nhân viên 1	12/03/2019	19/03/2019	12/03/2019 10:54	Đồng ý		✓
Chọn thầu	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 3	12/07/2018	14/07/2018	12/03/2019 10:53	Đồng ý		✓
Chọn thầu	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 2	12/07/2018	14/07/2018	12/03/2019 10:50	Đồng ý		✓
Chọn thầu	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 1	12/07/2018	14/07/2018	12/07/2018 23:15	Đồng ý	Chọn nhà thầu C	✓
Đàm phán với nhà thầu	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 1	12/07/2018		12/07/2018 23:13	Đồng ý	- A: 110 tr - kỹ thuật không đạt: đồng ý với Ban độc lập nên không đánh giá về giá -Tiến độ: 30 ngày - B: 140 tr - Kỹ thuật đạt - Tiến độ: 35 ngày - C: 139 tr - KT đạt - Tiến độ: 35 ngày =>Đưa ra tên nhà thầu đạt về kỹ thuật, có giá thấp nhất, tiến độ: 35 ngày giá chênh so với ngân sách là: 61 triệu đồng.	✓
Kiểm soát đánh giá	Trưởng phòng 3	Trưởng phòng 1	12/07/2018		12/07/2018 23:10	Đồng ý	- A: 110 tr - kỹ thuật không đạt: đồng ý với Ban độc lập nên không đánh giá về giá - -Tiến độ: 30 ngày - B: 142 tr - Kỹ thuật đạt - Tiến độ: 35 ngày - C: 219 tr - KT đạt - - Tiến độ: 40ngày => Đề xuất đàm phán giá với nhà thầu đạt về kỹ thuật.	✓
Đánh giá HS	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 1	12/07/2018	27/07/2018	12/07/2018 23:08	Đồng ý	- A: 110 tr - kỹ thuật không đạt -Tiến độ: 30 ngày - B: 145 tr - KT đạt - - Tiến độ: 35 ngày - C: 215 tr - KT đạt - - Tiến độ: 40ngày => Đề xuất đàm phán giá với nhà thầu đạt về kỹ thuật.	✓
Đánh giá HS	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 3	12/07/2018	27/07/2018	12/07/2018 23:08	Đồng ý	Đồng ý	✓
Thu nhận hồ sơ chào giá	Trưởng phòng 1	Trưởng phòng 1	12/07/2018	13/07/2018	12/07/2018 23:06	Đồng ý	Đã thu hồ sơ chào giá của 3 nhà thầu với thông tin sau: - A: 100 tr - Tiến độ: 30 ngày - B: 150 tr - Tiến độ: 35 ngày - C: 220 tr - Tiến độ: 40ngày	✓

4. Quản lý công việc – Task Management

Giúp người dùng dễ dàng quản lý tất cả công việc cần xử lý và theo dõi các tiến trình các quy trình đã khởi tạo.

Thống kê Real-Time – cập nhật thông tin tức thì giúp từng người dùng dễ dàng theo dõi và thực hiện công việc.



5. Ủy quyền

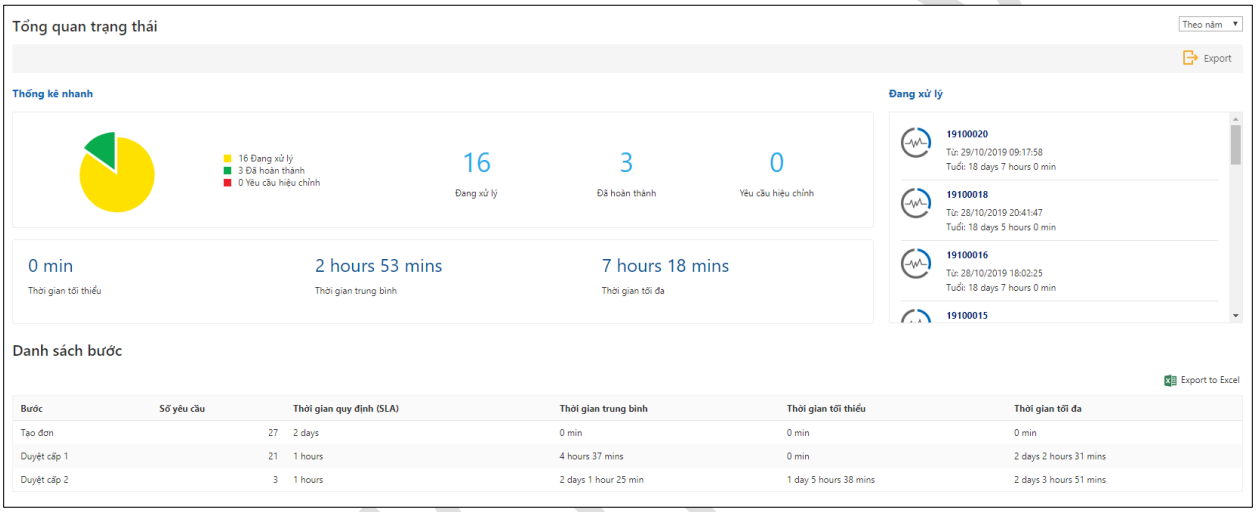
Cho phép quản trị viên và người dùng ủy quyền xử lý cho người khác.

6. Thu hồi - Recall

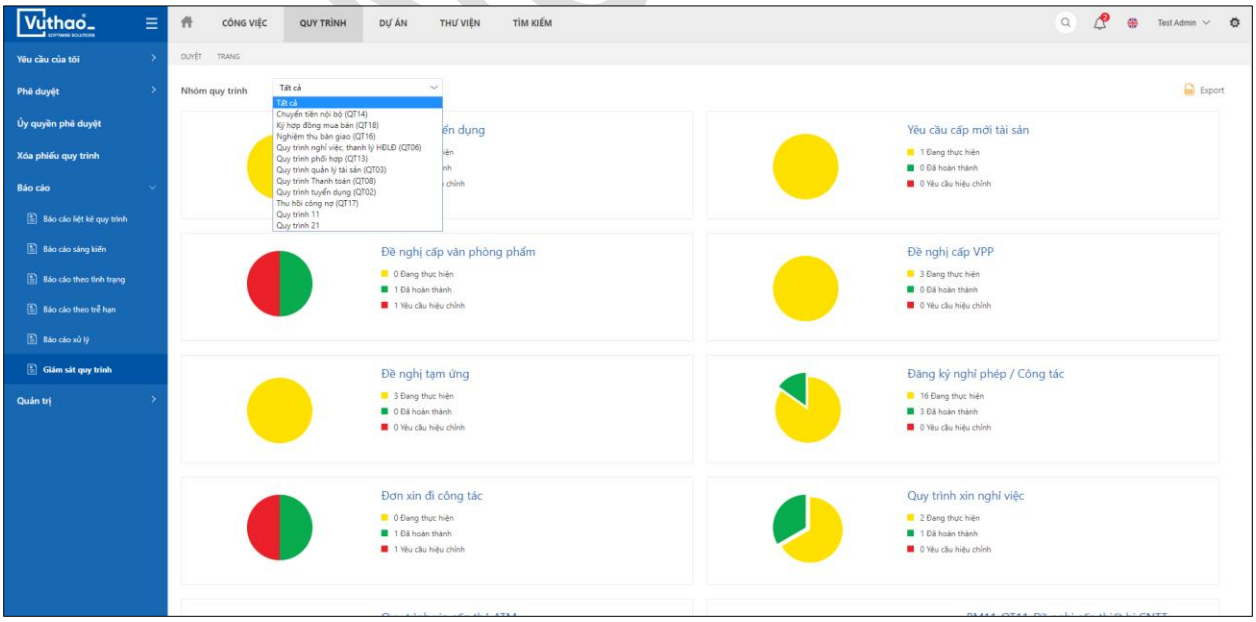
Cho phép người dùng thu hồi nếu như bước kế tiếp chưa xử lý.

III. Đối với Lãnh đạo, Điều hành

Cung cấp Management dashboard để đo lường và giám sát hiệu suất làm việc.



Cung cấp công cụ xem báo cáo theo nhiều tiêu chí.



IV. Khách hàng của chúng tôi

DO NOT C